

**Partisipasi Masyarakat Provinsi Jawa Tengah**  
**Dalam Penggunaan *E-filing***  
**(Studi Penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekalongan)**  
**Oleh : Hapsari Sih Nawangwulan**

**Abstrak.** *E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik. *E-filing* mulanya diatur melalui Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER-6/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dalam Bentuk Elektronik dan kemudian peraturan disempurnakan dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/Pj/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik. Akan tetapi dalam pengimplementasiannya belum berjalan dengan maksimal. Salah satunya yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekalongan.

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian statistik non parametris dengan teknik pengumpulan data yaitu kuesioner dan observasi. Responden yang menjadi informan pada penelitian ini yaitu wajib pajak KPP Pratama Pekalongan yang tidak berpartisipasi dalam *e-filing*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penyebab masyarakat belum berpartisipasi dalam penggunaan *e-filing* dikarenakan masyarakat tidak mengetahui tentang *e-filing*, kurang adanya publikasi dan sosialisai yang maksimal, masyarakat tidak mengerti prosedur penggunaan *e-filing*, masyarakat merasa kesulitan dalam penggunaan perangkat komputer dan internet, serta masyarakat sudah terbiasa menggunakan prosedur manual. Disamping itu, kebijakan *e-filing* yang ditetapkan pemerintah dengan mengharuskan masyarakat menggunakan perangkat komputer dan internet merupakan faktor penghambat masyarakat berpartisipasi dalam penggunaan *e-filing* serta harus mengikuti prosedur yang kurang dimengerti oleh masyarakat.

Rekomendasi yang bisa lakukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan *e-filing* adalah dengan meningkatkan publikasi dan sosialisasi kepada masyarakat serta masyarakat dihimbau untuk turut mengikuti perkembangan teknologi guna memudahkan aktivitasnya sehari hari, khususnya penggunaan *e-filing*.

**Kata Kunci : Partisipasi, *e-government*, *e-filing***

**Abstract.** *E-filing is a way of electronically filing is done online and in real time via the Internet on the website of the Directorate General of Taxes or electronic tax return service provider. E-filing initially arranged through General Tax Regulation No. PER-6 / PJ / 2009 on Procedures for Delivery Notice In Electronic Form and then refined regulation with Directorate General of Tax Regulation No. PER-03 / Pj / 2015 on Electronic Submission of Tax Return.*

*However, its implementation has not gone up. One of them happens to the Tax Office (KPP) Pratama Pekalongan.*

*The method used is the method of non-parametric statistical research with data collection techniques are questionnaires and observation. Respondents who become informants in this research that the STO Pekalongan taxpayers who do not participate in e-filing.*

*The results showed that factors that affect the community do not participate in the use of e-filing because people do not know about e-filing, lack of publicity and socialization maximum, people do not understand the procedures for using the e-filing, people find it difficult to use computers and the internet, and people are used to using the manual procedure. In addition, the e-filing policy established by the government to require people to use computers and the Internet is a factor inhibiting the community participated in the use of e-filing and must follow the procedures that are less understood by the public.*

*Recommendations can do to increase community participation in the use of e-filing is to increase the publication and dissemination to the public and people are encouraged to also keep abreast of technology to facilitate their daily activities, especially the use of e-filing.*

***Keywords : Participation, e-government, e-filing***

## PENDAHULUAN

Pemerintahan dibentuk oleh suatu masyarakat atas dasar suatu kontrak sosial untuk mengatur tertib sosial masyarakat agar kepentingan yang saling berbenturan dapat diatasi sedemikian rupa, sehingga masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Menurut Ryaas Rasyid (Setiyono, 2012:34), institusi pemerintahan memiliki tujuh fungsi atau tugas pokok, yakni menjamin keamanan, memelihara ketertiban, menjamin keadilan, melakukan pekerjaan umum, meningkatkan kesejahteraan, dan pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Dalam rangka melaksanakan fungsi-fungsi tersebut, pemerintahan negara memerlukan organ pelaksana yang mengoprasionalkan tugas-tugas pemerintahan secara riil dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Organ pelaksana pemerintahan inilah yang kita kenal dengan nama birokrasi. Birokrasi dikenal sebagai mesin negara yang bertugas untuk mewujudkan kehendak rakyat akan kehidupan yang ideal. Birokrasi ada karena

keektensian negara dan tanpa negara maka birokrasi tidak pernah ada, begitu juga sebaliknya. Karena tugasnya yang begitu penting, maka peran birokrasi menjadi sangat menentukan hitam putihnya kehidupan negara/masyarakat.

Akan tetapi, pada umumnya, kesan masyarakat terhadap birokrasi di negara manapun di dunia ini bersikap negatif. Sering timbul perkataan dari masyarakat bahwa, “jangan sekali-kali kita berurusan dengan birokrasi, walaupun harus berurusan dengannya, maka lakukanlah sedikit mungkin” (Setiyono, 2012:117). Di seluruh pelosok negara, birokrasi dicemoohkan, disepelakan, bahkan ditentang kebijakan dan tindakannya. Bahkan sedemikian hilangnya kewibawaan aparatur pemerintah, sehingga keadaan masyarakat seolah-olah sudah “tidak ada lagi pemerintahan”.

Globalisasi adalah proses integrasi internasional yang terjadi karena pertukaran pandangan dunia, produk, pemikiran, dan aspek-aspek kebudayaan lainnya. Pada masa sekarang, manusia telah hidup pada era informasi dan teknologi tinggi yang serba digital dan canggih. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi serta komunikasi yang terjadi saat ini, kemudian dimanfaatkan pemerintah Indonesia untuk membuat inovasi yang berguna untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Inovasi tersebut yakni *e-government*. *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Tujuan diimplementasikan *e-government* ini yakni untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Salah satu produk *e-government* yaitu *e-filing*.

*e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)*. *E-filing* diatur dalam Peraturan

Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik yang berisikan bahwa dalam rangka menyesuaikan sistem administrasi perpajakan dengan perkembangan teknologi informasi serta untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, perlu diberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.

Tidak dapat dipungkiri, *e-filing* adalah sebuah produk inovasi perkembangan teknologi informasi yang disediakan untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada para pembayar pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Akan tetapi, pengimplementasian *e-filing* ini belum dapat dikatakan berjalan dengan lancar dikarenakan partisipasi masyarakat untuk menggunakan *e-filing* dalam penyampaian SPT terbilang masih rendah.

Tabel 1.1 Jumlah SPT Menggunakan *e-filing* 2016

| NO | Nama Kantor                          | Target Poin<br>2016 | Jumlah Poin<br>SPT<br>Elektronik | Pencapaian<br>(%) |
|----|--------------------------------------|---------------------|----------------------------------|-------------------|
| 1. | 501 – Pratama Tegal                  | 73,346              | 51,620                           | 70.38             |
| 2. | 502 – Pratama<br>Pekalongan          | 56,756              | 37,698                           | 66.42             |
| 3. | 503 – Pratama Semarang<br>Barat      | 33,643              | 27,509                           | 81.77             |
| 4. | 504 – Pratama Semarang<br>Timur      | 12,383              | 11,776                           | 95.10             |
| 5. | 505 – Pratama Salatiga               | 37,674              | 28,711                           | 76.21             |
| 6. | 506 – Pratama Kudus                  | 20,511              | 28,200                           | 137.46            |
| 7. | 507 – Pratama Pati                   | 37,965              | 39,149                           | 103.12            |
| 8. | 508 – Pratama Semarang<br>Selatan    | 6,906               | 6,838                            | 99.02             |
| 9. | 509 – Pratama Semarang<br>Tengah Dua | 2,562               | 4,898                            | 191.19            |

|              |                                    |                |                |              |
|--------------|------------------------------------|----------------|----------------|--------------|
| 10.          | 511 – Madya Semarang               | 5              | 872            | 17,436.00    |
| 11.          | 512 – Pratama Semarang Tengah Satu | 2,658          | 4,292          | 161.47       |
| 12.          | 513 – Pratama Batang               | 34,365         | 29,604         | 86.14        |
| 13.          | 514 – Pratama Blora                | 44,836         | 42,972         | 95.84        |
| 14.          | 515 – Pratama Demak                | 27,495         | 21,782         | 79.22        |
| 15.          | 516 – Pratama Jepara               | 20,093         | 22,353         | 111.25       |
| 16.          | 517 – Pratama Semarang Candisari   | 44,221         | 31,518         | 71.27        |
| 17.          | 518 – Pratama Semarang Gayamsari   | 26,320         | 21,395         | 81.29        |
| <b>TOTAL</b> |                                    | <b>481,739</b> | <b>411,184</b> | <b>85.35</b> |

Sumber : Kanwil DJP Jawa Tengah I

Kantor Pajak Pratama Pekalongan merupakan kantor pelayanan pajak yang partisipasi masyarakat dalam penggunaan *e-filing* dalam tahun 2016 pada tahun pajak 2015 yang paling rendah dari daerah lainnya yang berada dibawah naungan DJP Kanwil Jawa Tengah I. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekalongan merupakan kantor pajak yang bertanggung jawab dalam melayani segala bentuk aktivitas dari wajib pajak di Kota Pekalongan, Kabupaten Pekalongan dan Kabupaten Pemalang. Dari tabel 1.1 dapat dilihat target poin awal partisipasi *e-filing* yang harus dicapai oleh KPP Pratama Pekalongan yaitu sejumlah 56,756 wajib pajak. akan tetapi, hasil pencapaiannya tidak sesuai dengan jumlah target yang diharapkan. Dari jumlah target yang diharapkan, hanya 66.42% hasil pencapaiannya yaitu 37,698 wajib pajak saja yang berpartisipasi pada pengimplementasian *e-filing*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kebijakan *e-filing* merupakan faktor penghambat partisipasi masyarakat serta untuk mengetahui apa saja faktor penyebab partisipasi *e-filing* di KPP Pratama Pekalongan rendah.

## 1. LANDASAN TEORI

### **PARTISIPASI MASYARAKAT**

Partisipasi (Sumardi, 2010:35) berarti peran serta seseorang atau sekelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberikan masukan berupa pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal dan atau materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan.

Keith Davis mengemukakan beberapa persyaratan untuk dapat melaksanakan partisipasi secara efektif, persyaratan tersebut antara lain :

- a. Waktu, yang dimaksud adalah waktu untuk memahami pesan yang disampaikan oleh pemrakarsa. Pesan tersebut menyangkut informasi mengenai apa dan bagaimana serta mengapa diperlukan partisipasi. Pesan-pesan itu disampaikan melalui komunikasi, yaitu usaha dan kegiatan untuk menumbuhkan pengertian yang sama antara pemrakarsa yang disebut komunikator dan penerima pesan/komunikan.
- b. Subjek partisipan hendaklah relevan atau berkaitan dengan organisasi di mana individu yang bersangkutan itu tergabung atau sesuatu yang menjadi perhatiannya/kepentingannya.
- c. Partisipan harus memiliki kemampuan untuk berpartisipasi, artinya memiliki pola pikir yang setara dengan komunikator.
- d. Partisipan harus memiliki kemampuan untuk melakukan komunikasi timbal balik, misalnya menggunakan bahasa yang sama atau sama-sama dipahami, sehingga tercipta pertukaran yang efektif/berhasil.
- e. Para pihak yang bersangkutan bebas dalam melaksanakan partisipasi tersebut, sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

### ***E-GOVERNMENT***

*E-government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet (Hardiyansyah, 2011:107). Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus

pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi internet akan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja

### ***E-FILING***

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *internet* pada laman (*website*) DJP Online (<https://djponline.pajak.go.id>) atau laman penyedia layanan SPT elektronik. DJP Online adalah layanan pajak *online* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui laman dan/atau aplikasi untuk perangkat bergerak (*mobile device*).

## **2. METODE PENELITIAN**

### **Objek Penelitian**

#### **a. Populasi**

Yang disebut populasi adalah keseluruhan kelompok yang terdiri dari orang, peristiwa atau sesuatu yang ingin diselidiki oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekalongan yang tidak berpartisipasi dalam *e-filing*.

#### **b. Sampel**

Sampel yang diambil untuk diteliti yaitu sebanyak 40 sampel. Hal ini dikarenakan bahwa populasi yang menjadi objek penelitian merupakan populasi yang bersifat homogen. Dapat disebut homogen karena seluruh wajib pajak menggunakan aplikasi dan prosedur yang sama.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data yang akan dikumpulkan diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden. Yang dimaksud dengan kuesioner adalah suatu daftar yang berisi rangkaian pertanyaan mengenai masalah yang diteliti. Tujuan dilakukannya kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi

yang relevan mengenai suatu masalah secara serentak. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang sifatnya tertutup. Kuesioner ini merupakan angket langsung dengan jenis penyusunan item pilihan berganda.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik. Analisis statistik adalah cara untuk mengolah informasi data (kuantitatif) yang berhubungan dengan angka-angka, bagaimana mencari, mengumpulkan, mengolah data, sehingga sampai menyajikan data dalam bentuk sederhana dan mudah untuk dibaca atau data yang diperoleh dapat dimaknai (diinterpretasikan). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Analisis Statistik Deskriptif (*Descriptive Statistics*) yaitu teknik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Adapun peneliti menggunakan program SPSS. Program SPSS dapat digunakan dalam menganalisis data deskriptif, yaitu menentukan frekuensi dan prosentase

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Kebijakan *E-filing* Merupakan Faktor Penghambat Partisipasi Masyarakat**

Dalam pengimplementasian *e-filing* yang diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik belum berjalan secara maksimal dikarenakan dalam pelaksanaannya wajib pajak justru merasa kesulitan bila mengikuti kebijakan yang ditetapkan tersebut. Prosedur penggunaan *e-filing* yang ditetapkan dan yang harus dilakukan oleh masyarakat justru menyulitkan mereka untuk berpartisipasi. Berikut adalah prosedur penggunaan *e-filing* yang telah diatur Direktorat Jenderal Pajak



Gambar 3.1 Prosedur Penggunaan *E-filing*



#### 1. Permohonan Aktivasi Efin

Permohonan aktivasi efin dilakukan oleh masyarakat wajib pajak yang belum mempunyai nomor efin atau dapat dikatakan sebagai wajib pajak yang baru pertama kali menggunakan *e-filing*. Dalam permohonan aktivasi efin ini, terdapat beberapa tata cara yang harus dilakukan oleh wajib pajak sesuai dengan katagori masing-masing.

##### 1) Wajib Pajak Orang Pribadi

1. Permohonan dilakukan dengan mendatangi langsung KPP/KP2KP terdekat oleh WP sendiri dan tidak dapat dikuasakan kepada pihak lain .
2. WP mengisi, menandatangani dan menyampaikan Formulir Permohonan Aktivasi EFIN.
3. Menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi:
  - a. KTP (bagi WNI) dan Paspor dan KITAS/KITAP (bagi WNA);
  - b. NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT)

#### 2. Daftar

Setelah memperoleh EFIN, Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran pada DJP Online atau Penyedia Layanan SPT Elektronik. Untuk melakukan pendaftaran DJP Online Anda dapat mengakses pada situs <https://djponline.pajak.go.id>.

- 1) Masukkan NPWP, nomor EFIN, dan kode keamanan kemudian klik “verifikasi”.
- 2) Isi data yang diminta dan buat kata sandi Anda.
- 3) Setelah daftar, Anda akan menerima email berisi identitas pengguna, kata sandi dan tautan.

- 4) Klik tautan tersebut untuk mengaktifkan akun DJP Online Anda.
- 5) Setelah Anda terdaftar dan aktif, masuk menu “Prol Lengkap”, kemudian pada menu Hak Akses klik semua tur lalu klik “ubah akses”.
- 6) Login kembali dan Anda sudah dapat menggunakan seluruh layanan online yang terdapat dalam DJP Online, salah satunya adalah *e-filing*.

### 3. Laporan

Setelah selesai melakukan pendaftaran sesuai dengan prosedur yang dijelaskan diatas, langkah selanjutnya yaitu laporan, dengan prosedur sebagai berikut:

- 1) Siapkan data pendukung seperti bukti pemotongan pajak 1721-A1 (pegawai swasta)/1721-A2 (ASN/Aparatur Sipil Negara), Daftar Harta, Daftar Susunan Keluarga dan data lain yang dibutuhkan;
- 2) Buka Website DJP Online;
- 3) Login dengan akun DJP Online Anda (identitas pengguna: NPWP dan kata sandi);
- 4) Pilih menu “*e-filing*”;
- 5) Pilih menu “Buat SPT”;
  - A. Bagi Wajib Pajak yang tidak menjalankan Usaha/ Pekerjaan Bebas (formulir 1770S/1770SS)
    1. Ikuti panduan pengisian SPT yang ada;
    2. Bayarlah kekurangan pajak Anda (jika ada);
    3. Setelah SPT Anda kirim, Bukti Penerimaan Elektronik akan dikirim ke email Anda.
  - B. Bagi Wajib Pajak yang menjalankan Usaha/ Pekerjaan Bebas (formulir 1770/1771)
    1. Download Aplikasi e-SPT;
    2. Isi SPT Anda pada Aplikasi e-SPT;
    3. Buat SPT ke dalam format .csv melalui Aplikasi e-SPT;
    4. Scan lampiran dalam bentuk .pdf;
    5. Unggah le .csv dan lampiran anda;

6. Setelah diunggah, Bukti Penerimaan Elektronik akan dikirim ke email Anda.

Dari beberapa pertanyaan yang tertulis pada kuesioner dan uraian jawaban responden terhadap kuesioner yang telah diuraikan sebelumnya, terlihat jelas bila masyarakat merasa kesulitan melakukan kebijakan yang telah ditetapkan tersebut. Terdapat responden yang tidak mengerti prosedur penggunaan *e-filing*, kesulitan dalam mengoperasikan komputer serta wajib pajak beranggapan bahwa dengan penggunaan internet menyulitkan untuk berpartisipasi. Sebagian besar bahkan hampir seluruh responden yang menjadi sampel menjawab dengan jawaban-jawaban tersebut.

### 3.2 Faktor-Faktor Penyebab Masyarakat Belum Berpartisipasi *E-filing*

1. Masyarakat tidak mengetahui adanya *e-filing*

Dari hasil penelitian, sebanyak 55% responden tidak mengetahui informasi mengenai *e-filing*.

2. Kurang Adanya Publikasi yang Maksimal Tentang *E-filing*

Dari hasil penelitian, sebanyak 67,5% responden mengaku jarang mendengar atau melihat informasi yang berkaitan dengan *e-filing*. Kemudian sebanyak 55% responden tidak paham mengenai informasi yang diberikan tersebut. Dan yang terakhir sebanyak 65% responden akan mempertimbangkan untuk turut serta dalam penggunaan *e-filing* jika mendapatkan informasi yang dapat dimengerti.

3. Masyarakat Tidak Mengerti Prosedur Penggunaan *E-filing*

Dari hasil penelitian, sebanyak 52,5% responden tidak mengerti prosedur penggunaan *e-filing*.

4. Masyarakat Kesulitan dalam Pengoperasian Perangkat Komputer

Dari hasil penelitian, sebanyak 70% responden mengatakan bahwa mengalami kesulitan dalam pengoperasian perangkat komputer.

#### 5. Masyarakat Kesulitan Menggunakan Perangkat Internet

Dari hasil penelitian, sebanyak 45% responden berpendapat setuju bila internet menyulitkan responden dalam berpartisipasi *e-filing*. Sedangkan sebanyak 32,5% berpendapat ragu-ragu, hal tersebut dikarenakan responden mampu menggunakan internet dalam kesehariannya, akan tetapi responden belum pernah mengaplikasikan kemampuan berinternet tersebut dalam penggunaan *e-filing*.

#### 6. Masyarakat Terbiasa Menggunakan Prosedur Manual

Dari hasil penelitian, sebanyak 45% responden mengetahui adanya *e-filing*. Kemudian sebanyak 35% tidak mempertimbangkan menggunakan *e-filing* meskipun telah mendapatkan informasi mengenai *e-filing*. Lalu terdapat pula responden yang mengetahui prosedur penggunaan *e-filing*, tidak mengalami kesulitan dalam pengoperasian perangkat komputer serta internet sebanyak lebih dari 30% akan tetapi tidak turut serta dalam penggunaan *e-filing*.

### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah, Kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah mengenai penyampaian SPT secara elektronik menghambat masyarakat untuk berpartisipasi dalam *e-filing*. Pada kebijakan tersebut mengharuskan wajib pajak untuk mengoperasikan perangkat komputer yang menggunakan internet untuk dapat mendaftar dan melaporkan SPT Tahunan. Masyarakat juga tidak mengerti tata cara berpartisipasi *e-filing* dari awal hingga selesai dikarenakan prosedur penggunaan yang sulit untuk diterapkan.

Faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat belum berpartisipasi dalam *e-filing* yaitu sebagai berikut :

1. Masyarakat tidak mengetahui adanya *e-filing*.
2. Kurang adanya publikasi dan sosialisasi yang maksimal tentang *e-filing*
3. Masyarakat tidak mengerti prosedur penggunaan *e-filing*

4. Masyarakat kesulitan dalam pengoperasian perangkat komputer
5. Masyarakat kesulitan menggunakan perangkat internet
6. Masyarakat terbiasa menggunakan prosedur manual.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Isbandi Rukminto. 2007. *Perencanaan Partisipatoris Berbasis Aset Komunitas: dari Pemikiran Menuju Penerapan*. Depok: FISIP IU Press.
- Casavera. 2009. *Seri Perpajakan Indonesia-9: SPT Elektronik, PPh Pekerja Ditanggung Pemerintah dan Bebas Fiskal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hardiyansyah. 2001. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, R.E. 2002. *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Karianga, Hendra. 2011. *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah*. Bandung: PT. Alumni.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Marsyahrul, Tony. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Rohman, Ainur, dkk. 2009. *Politik, Partisipasi, dan Demokrasi dalam Pembangunan*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Sastropetro, Santoso. 1988. *Partisipasi, komunikasi, persuasi dan disiplin dalam pembangunan nasional*. Bandung
- Setiyono, Budi. 2012. *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung: Penerbit Nuansa
- Slamet. 2003. *Pembangunan Masyarakat Berwawasan Partisipasi*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Sumardi, Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan: Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sunarto, Hetifah Sj. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Trisni Suryani dan Tarsis Tarmudji. 2012. *Pajak di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Utomo, Sad Dian. 2003. *Partisipasi Masyarakat dalam Pembuatan Kebijakan Pembangunan*, Jakarta: Yayasan Harkat Bangsa.